RAPPORT ANNUEL

SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

2009.2010

Agence de la santé et des services sociaux de Laval
Québec

Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services

2009-2010

Établissements du réseau de la santé
et des services sociaux de Laval
et
Agence de la santé
et des services sociaux de Laval

Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval
Québec

Conception et rédaction du rapport

Michel Coutu, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
Francine Prévost, agente administrative

Édition et diffusion

Offert au centre de documentation de l'Agence au 450-978-2000.
Coût : gratuit

Offert gratuitement à partir de la section « Documentation » du site Internet de l'Agence :
www.sssslaval.gouv.qc.ca

Pour l'obtention des documents en médias substitut, communiquer avec le centre de documentation.

Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

©Agence de la santé et des services sociaux de Laval, 2010

Dépôt légal – 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Bibliothèque et Archives Canada, 2010
ISBN-978-2-923699-66-0 (version imprimée)
ISBN-978-2-923699-67-7 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES 5

MOT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 6

FAITS SAILLANTS 7

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS 9

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS 11

LISTE DES SIGLES 11

BILAN DES PLAINTES 2009-2010 — ÉTABLISSEMENTS 12

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT 18

MÉDECINS EXAMINATEURS 26

CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL 31

RÉPARTITION DES PLAINTES 31

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES 32

RECOURS UTILISÉS 32

PLAINTES TRAITÉESPAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL 33

BILAN DES PLAINTES 2009-2010 — AGENCE 35

CONCLUSION 49

MOT DU PRÉSIDENT DU COMITÉ DE VIGILANCE ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Tout au long de l'année qui vient de s'écouler, nous avons poursuivi notre démarche d'analyse des différents aspects reliés à la qualité des services dans notre réseau. Nous nous sommes réunis à cinq (5) reprises. Le dossier de la certification des résidences pour personnes âgées a fait l'objet d'un suivi régulier de la part du comité. La situation particulière en lien avec la position du service des incendies de la ville de Laval fait en sorte que notre taux de certification demeure le plus bas au Québec. Des démarches interministérielles sont actuellement en cours pour tenter de dénouer l'impasse et permettre de finaliser l'opération certification des résidences pour personnes âgées. Ce point fera l'objet d'un suivi à chaque rencontre du comité et ce, jusqu'à son règlement final. Le suivi des dossiers de plaintes et d'interventions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, de même que les recommandations qui en découlent nous ont permis de constater la bonne collaboration des milieux où il intervient.

Outre les membres du comité de vigilance, il m'importe de remercier mesdames Éliane Lafleur et Suzanne Massé pour le soutien apporté au fonctionnement du comité. Je me dois également de souligner l'excellent travail réalisé par monsieur Daniel Proulx qui nous a quittés pour la retraite en septembre 2009. À la suite du départ de monsieur Proulx, madame Élyse Laurin qui l'a remplacé a su prendre en charge les dossiers de brillante façon ce qui a permis au comité de poursuivre ses travaux au même rythme que par le passé.

Il m'apparaît important de souligner la qualité du travail effectué par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services des établissements et de l'Agence. Ces derniers ont largement contribué, au cours de l'année, à l'amélioration des services par le biais de leurs recommandations de même que par l'assistance qu'ils ont porté aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Laurent Guay

MOT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

L'année 2009-2010 s'inscrit en continuité avec la précédente en établissant un nouveau record de dossiers traités. En effet, pour 2009-2010 il y a eu 149 dossiers traités ce qui représente une augmentation de 34 % en rapport avec l'année précédente. De ce nombre, il y a 21 dossiers qui concernaient la pandémie de grippe A-H1N1. En grande majorité des demandes d'assistance et des faits à souligner, 8 demandes d'assistance avaient comme objectifs de transmettre des félicitations aux personnes impliquées dans l'organisation de la vaccination ce que je me suis fait un devoir de faire avec grand plaisir.

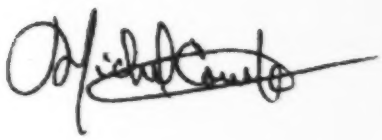
La mise en place d'un horaire de présence régulière du commissaire régional, au sein des bureaux de l'Agence de Laval, a permis des échanges plus réguliers avec les autres membres du personnel. Le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services est de plus en plus connu ce qui assure une meilleure référence aux personnes qui s'adressent à nous pour avoir de l'assistance. L'informatisation de l'ensemble des activités réalisées par le service de traitement des plaintes permet d'avoir une idée plus juste des demandes qui nous sont acheminées et des suivis qui leurs sont donnés.

Cette année, les usagers de tous les établissements à l'exception d'un seul pouvaient compter sur la présence d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. De plus, j'ai été informé en début d'année 2010-2011 que la situation était régularisée. Donc actuellement, tous les établissements de la région ont à leur emploi un commissaire.

La table régionale s'est réunie à deux reprises et le taux de participation des membres a été excellent. Le CAAP – Laval, qui participe à la rencontre de la table des commissaires, demeure au fil des ans un partenaire actif et un collaborateur de tous les instants dans la recherche de solutions visant l'amélioration continue de la qualité des services.

Il existe une très belle collaboration entre les commissaires régionaux de l'ensemble des régions du Québec. Je suis heureux de pouvoir compter sur l'expertise de mes confrères commissaires régionaux, et des actions concertées regroupant plus d'une région sont à l'étude présentement.

Je tiens à souligner aussi le précieux apport de madame Ginette Bergeron, collaboratrice et agente administrative au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, pour sa grande écoute, son implication et son intérêt à toujours placer le citoyen au centre de ses préoccupations.



Michel Coutu
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

FAITS SAILLANTS

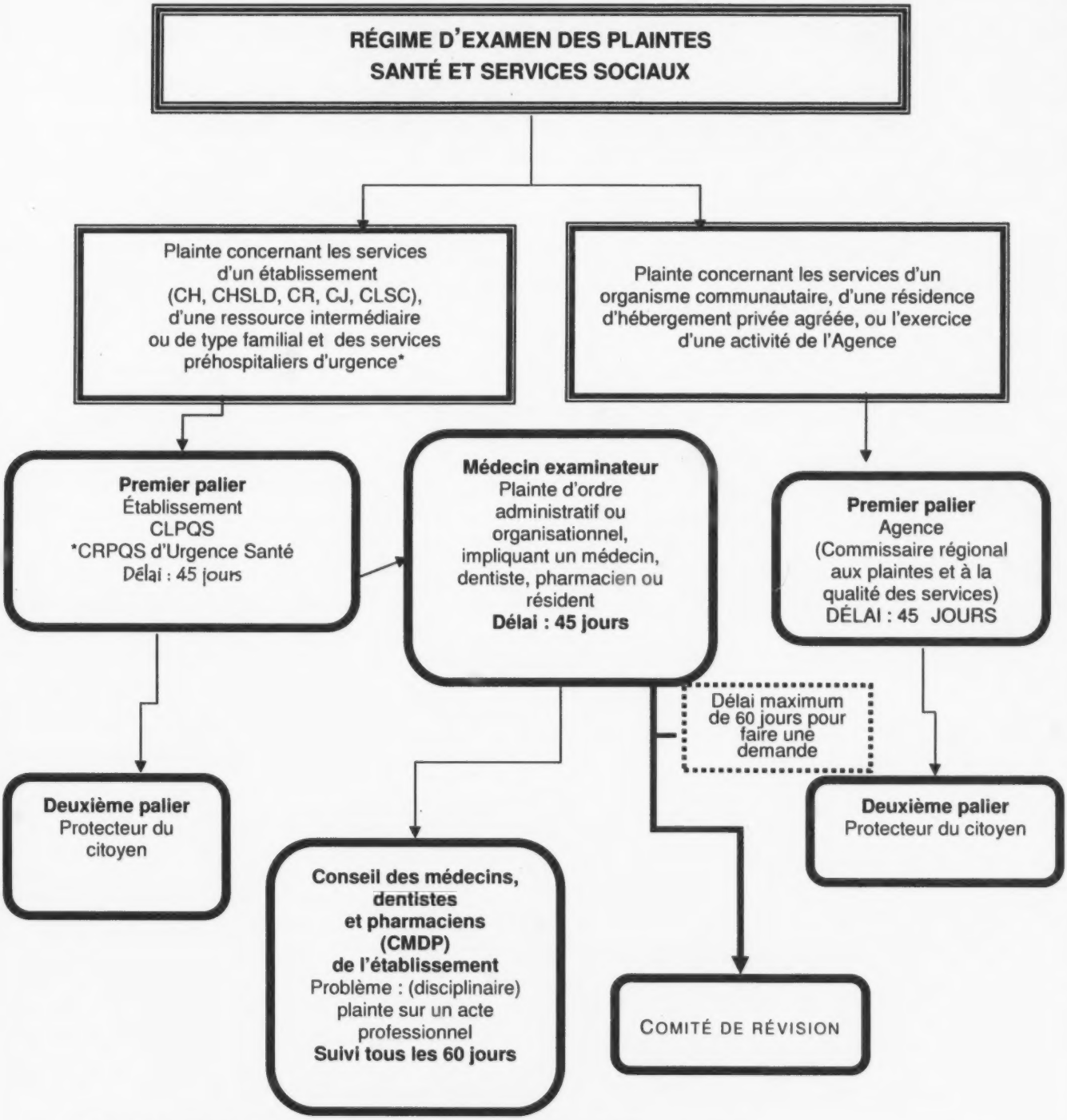
Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ainsi que les médecins examinateurs ont fait un excellent travail au cours de l'année 2009-2010. Pour l'ensemble des quatre types d'action (plaintes, intervention, assistance et consultation), les commissaires locaux et leurs collaborateurs ont été impliqués dans 1364. Si on ne tient compte que des dossiers plaintes, les établissements ont traité 35 dossiers de moins que l'an dernier, soit 410 comparativement à 445. Les hôpitaux ont été particulièrement concernés puisque nous observons que 72 % des plaintes se retrouvent dans ces établissements.

Les principaux motifs de plaintes concernaient principalement sur la qualité des soins et services (32,6 %), sur leur accessibilité (21,4 %) et sur les relations interpersonnelles (21,4 %). Elles sont souvent le reflet de problèmes dans les rapports entre l'usager et le professionnel ou l'intervenant. Les plaintes déposées, au niveau des soins et des services, mettent souvent en cause les interventions du personnel, dans l'évaluation, le jugement, l'approche et la détermination des soins et les services. Dans les mesures correctives, beaucoup concernent l'adaptation des soins et des services et également la sensibilisation et l'information vis-à-vis les intervenants. À cet égard, les établissements doivent poursuivre leurs efforts dans l'amélioration des relations des intervenants avec les usagers. C'est une démarche continue d'amélioration de la qualité qui exige des modalités de suivi assurant, de façon permanente, aux intervenants un soutien et un rappel, entre autres, des principes de base de la relation d'aide et de la communication.

Nous désirons enfin souligner que 13 % des dossiers dans lesquels le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes — Laval (CAAP-Laval) a été impliqué proviennent de références de la part du réseau de la santé et de services sociaux que ce soit des intervenants ou des commissaires. Ce faible pourcentage ne signifie pas nécessairement que les usagers ou leurs représentants sont mal ou peu informés de son existence ou sont nécessairement satisfaits de la réponse reçue concernant leur plainte. Cet organisme indépendant du réseau aurait avantage à être mieux connu des usagers ou de leurs représentants. Nous comptons sur la responsabilité des commissaires pour faire la promotion du régime d'examen des plaintes (voir diagramme du régime page suivante) en rappelant aux usagers le mandat de cet organisme : « … il assiste, sur demande, l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime des plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'usager ainsi qu'au respect de ses droits. »

Le présent rapport comporte deux parties :

- La première analyse les activités réalisées par l'ensemble des établissements de la région lavalloise, et ce, en fonction des acteurs du régime d'examen des plaintes;
- la seconde partie porte sur les activités réalisées par le commissaire régional de l'Agence de Laval.



Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chap. S-4.2)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région est désigné pour assister et accompagner les usagers, pendant la démarche, de façon gratuite et confidentielle.

PLAINTES TRAITÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

BREF PORTRAIT DES ÉTABLISSEMENTS

Tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux de Laval, à l'exception du centre privé autofinancé « La Résidence du Bonheur », ont déposé à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Le présent rapport comprend l'ensemble des informations tant pour les commissaires que pour les médecins examinateurs. Voici l'ensemble des établissements qui opèrent des installations sur le territoire de Laval :

- Un centre de santé et de service sociaux comportant les missions CHSGS, CLSC et CHSLD ;
- un centre hospitalier (de réadaptation) ;
- onze centres d'hébergement et de soins de longue durée privés conventionnés (6) ou privés non conventionnés (5) ;
- un centre de réadaptation en déficience intellectuelle ;
- un centre jeunesse comprenant un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanies .

LISTE DES SIGLES

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personne alcoolique ou toxicomane
CRDI - TED	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

BILAN DES PLAINTES 2009-2010 — ÉTABLISSEMENTS

COMMISSAIRES LOCAUX

Volet « plainte »

Au cours de l'année soit du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ont reçu 329 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2009, il y avait 40 plaintes en voie de traitement. De ces 369 plaintes (329 + 40), 335 furent réglées, soit près de 91 %, et 34 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate ***une diminution de 10 % du nombre de plaintes déposées*** par rapport à l'année 2008-2009. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 70 % des plaintes ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

Les tableaux 1-A, 1-A-1 et 1-B indiquent la répartition et l'évolution des plaintes reçues par mission d'établissement :

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
40	329	335	34	11

Tableau 1-A-1 ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009 – 2010	40	+ 100 %	329	- 10 %	335	- 3 %	34	- 15 %	11	- 15 %
2008 – 2009	20	- 48 %	367	+ 2 %	347	- 7 %	40	+ 100 %	13	+ 44 %
2007 – 2008	39	- 2 %	356	- 12 %	375	- 4 %	20	- 62 %	9	- 25 %

Tableau 1-B BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET LA MISSION
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MISSION	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CLSC	10	26	7,9 %	33	9,8 %	3	2
CH							
CHSGS	21	230	69,9 %	233	69,6 %	18	6
CHSLD	6	29	8,8 %	31	9,2 %	4	2
CPEJ	1	25	7,6 %	21	6,3 %	5	1
CR							
CRJDA	0	12	3,7 %	11	3, 3 %	1	0
CRDI –TED	2	6	1,8 %	5	1, 5 %	3	0
CRPAT	0	1	0,3 %	1	0,3 %	0	0
TOTAL	40	329	100%	335	100 %	34	11

Le tableau 1-C nous renseigne sur les auteurs des plaintes qui ont été conclues durant l'année. L'usager dépose lui-même sa plainte dans 56 % des cas, ce qui représente une diminution de 8 % en comparaison de l'an dernier.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	143	42,4 %
Tiers	4	1,2 %
Usager	190	56,4 %
TOTAL	337	100 %

N.B. Certaines plaintes sont cosignée par des représentants, par exemple, deux parents ne vivant plus ensemble, mais qui déposent une plainte en lien avec les services reçus par leur enfant, il faut donc compter deux auteurs. C'est ce qui explique qu'il y a 337 auteurs de plainte pour 335 plaintes conclues. Un tiers ne peut déposer de plainte, alors les 4 plaintes dont l'auteur est un tiers on été reçues mais le traitement a été refusé par le commissaire. D'autres types d'actions ont été proposés.

Le tableau 1-E, indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 335 dossiers de plaintes qui ont été conclus portaient sur 466 motifs de plainte. Il y a eu 21 motifs de plainte dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui est moins de 5 %. De ces 21, 12 ont été abandonnés par l'usager, 2 ont été cessés par le commissaire, 1 a été refusé et 6 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que l'accessibilité est le principal motif de plainte avec près de 27 % ce qui représente près du double de l'an dernier. Les soins et services sont second avec 25 % c'est une diminution de 6 %. Les relations interpersonnelles sont évoquées à 23 % ce qui est sensiblement comme l'an dernier. L'environnement compte pour 11 % ce qui est près du double de l'an dernier. Les droits des usagers représentent 7 % cette année alors que c'était 21 % l'an dernier. Finalement, les aspects financiers comptent pour 7 % ce qui est légèrement supérieur à l'an dernier (5 %).

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité													
Absence de service ou de ressource	1	0	0	0	1	25 %	0	2	2	1,7 %	0	3	0,6 %
Délais	2	0	0	0	2	50 %	14	79	93	77,5 %	0	95	20,4 %
Difficulté d'accès	0	0	0	0	0	0 %	11	9	20	16,7 %	0	20	4,3 %
Refus de services	0	0	0	1	1	25 %	3	2	5	4,1 %	0	6	1,3 %
Sous-total	3	0	0	1	4	100 %	28	92	120	100 %	0	124	26,6 %
Aspect financier													
Allocation de ressources matérielles et financières	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	3,2 %	0	1	0,2 %
Facturation	0	0	0	0	0	0 %	0	10	10	32,3 %	0	10	2,2 %
Frais de déplacement / transport	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	6,5 %	0	2	0,4 %
Frais d'hébergement / placement	0	0	0	0	0	0 %	5	6	11	35,5 %	0	11	2,4 %
Processus de réclamation	0	0	1	0	1	100 %	0	5	5	16,1 %	1	7	1,6 %
Autre	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	6,4 %	0	2	0,4 %
Sous-total	0	0	1	0	1	100 %	6	25	31	100 %	1	33	7,1 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Droits particuliers													
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	9,4 %	0	3	0,6 %
Choix de l'établissement	1	0	0	0	1	100 %	0	4	4	12,5 %	0	5	1,1 %
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0 %	10	4	14	43,8 %	0	14	3,1 %
Droit à un accommodement raisonnable	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	3,1 %	0	1	0,2 %
Droit de communiquer	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	9,4 %	0	3	0,6 %
Droit de porter plainte	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	3,1 %	0	1	0,2 %
Participation de l'usager ou de son représentant	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	3,1 %	0	1	0,2 %
Sécurité	0	0	0	0	0	0 %	3	1	4	12,5 %	0	4	0,9 %
Autre	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	3,1 %	0	1	0,2 %
Sous-total	1	0	0	0	1	100 %	17	15	32	100 %	0	33	7,1 %
Organisation du milieu et ressources matérielles													
Alimentation	0	0	0	0	0	0 %	0	3	3	5,8 %	0	3	0,6 %
Compatibilité des clientèles	0	0	0	0	0	0 %	2	3	5	9,6 %	0	5	1,1 %
Conditions d'intervention ou de séjour adaptées	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	3,8 %	0	2	0,4 %
Confort et commodité	0	0	0	0	0	0 %	6	13	19	36,6 %	0	19	4,2 %
Équipement et matériel	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	3,8 %	0	2	0,4 %
Hygiène / salubrité / désinfection	0	0	0	0	0	0 %	2	3	5	9,6 %	0	5	1,1 %
Organisation spatiale	0	0	0	0	0	0 %	1	6	7	13,5 %	0	7	1,5 %
Règles et procédures du milieu	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	1,9 %	0	1	0,2 %
Sécurité et protection	0	0	0	0	0	0 %	4	3	7	13,5 %	0	7	1,5 %
Autre	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	1,9 %	0	1	0,2 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	15	37	52	100 %	0	52	11,2 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Relations interpersonnelles													
Abus	1	0	0	1	2	28,6 %	3	8	11	11,1 %	0	13	2,8 %
Communication / attitude	3	0	0	1	4	57,1 %	53	16	69	69,7 %	0	73	15,6 %
Fiabilité / disponibilité	1	0	0	0	1	14,3 %	3	5	8	8,1 %	0	9	1,9 %
Respect	0	0	0	0	0	0 %	7	4	11	11,1 %	0	11	2,4 %
Sous-total	5	0	0	2	7	100 %	66	33	99	100 %	0	106	22,7 %
Soins et services dispensés													
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	1	0	0	0	1	12,5 %	9	10	19	17,4 %	0	20	4,3 %
Continuité	0	1	0	1	2	25 %	12	13	25	22,9 %	0	27	5,8 %
Décision clinique	1	1	0	1	3	37,5 %	6	11	17	15,6 %	0	20	4,3 %
Organisation des soins et services (systémique)	1	0	0	0	1	12,5 %	7	2	9	8,3 %	0	10	2,1 %
Traitement / intervention / services (action faite)	0	0	0	0	0	0 %	22	16	38	34,9 %	0	38	8,2 %
Autre	0	0	0	1	1	12,5 %	0	1	1	0,9 %	0	2	0,4 %
Sous-total	3	2	0	3	8	100 %	56	53	109	100 %	0	117	25,1 %
Autre													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	0	1	100 %	0	1	0,2 %
TOTAL	12	2	1	6	21	100 %	189	255	444	100 %	1	466	100 %

* Le traitement complété est compilé à partir des motifs de plainte, comme un dossier peut contenir plus d'un motif de plainte, il est normal que le total des motifs soit supérieur au nombre de dossiers conclus.

Lors de la conclusion d'une plainte, le commissaire peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elles ne s'adressent qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 466 motifs de plaintes conclues, 189 ont fait l'objet de 205 mesures dont 97 à portée individuelle et 108 à portée systémique. Les mesures concernant les relations interpersonnelles représentent 33 % de l'ensemble des mesures et il en est de même pour le volet des soins et services dispensés.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Adaptation des soins et services	6	0	1	1	26	12	0	46	22,4 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	2	0	0	0	2	1 %
Ajustement financier	0	5	0	0	0	0	0	5	2,4 %
Conciliation / intercession / médiation / liaison / précision / explication	0	0	0	0	0	2	0	2	1 %
Information / sensibilisation d'un intervenant	2	0	2	1	27	3	0	35	17 %
Obtention de services	1	0	0	0	0	1	0	2	1 %
Respect des droits	0	0	0	0	0	2	0	2	1 %
Autre	0	0	1	0	1	1	0	3	1,5 %
Sous-total	9	5	4	4	54	21	0	97	47,3 %
À portée systémique									
Adaptation des soins et services	13	1	5	1	12	22	0	54	26,3 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	2	0	0	9	0	5	0	16	7,8 %
Adoption / révision / application de règles et procédures	5	1	5	2	1	11	1	26	12,7 %
Communication / promotion	1	0	3	1	1	3	0	9	4,4 %
Formation / supervision	0	0	0	0	1	1	0	2	1 %
Respect des droits	0	0	0	1	0	0	0	1	0,5 %
Sous-total	21	2	13	14	15	42	1	108	52,7 %
TOTAL	30	7	17	18	69	63	1	205	100 %

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT

On constate dans le tableau 1-G que les commissaires locaux finalisent le traitement de leur dossier à l'intérieur du délai prévu de 45 jours dans 82 % des cas ce qui représente une amélioration de 8 % sur l'année 2008-2009.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	19	5,7 %
4 à 15 jours	59	17,6 %
16 à 30 jours	88	26,3 %
31 à 45 jours	108	32,2 %
Sous-total	274	81,8 %
46 à 60 jours	28	8,3 %
61 à 90 jours	16	4,8 %
91 à 180 jours	16	4,8 %
181 jours et plus	1	0,3 %
Sous-total	61	18,2 %
TOTAL	335	100 %

Volet « interventions »

Les commissaires locaux disposent d'un pouvoir d'intervention qu'ils peuvent utiliser au besoin lorsqu'ils ont des raisons de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés. Cette année, les commissaires locaux de la région ont amorcé 70 dossiers d'interventions et ils en ont complété 69.

Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire local

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
1	70	69	2

Le tableau 2-B nous informe des divers milieux où ce pouvoir d'intervention a été exercé.

Tableau 2-B BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT ET LA MISSION
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MISSION	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
CLSC	0	6	8.57	6	8.70	0
CH						
CHSGS	0	51	72.86	49	71.01	2
CPEJ	1	7	10.00	8	11.59	0
CR						
CRJDA	0	4	5.71	4	5.80	0
CRDI-TED	0	2	2.86	2	2.90	0
TOTAL	1	70	100.00	69	100.00	2

La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de sa propre initiative est dans 17 % des cas, sur constat par le commissaire et dans 83 % des cas, c'est à la suite d'un signalement, soit d'un usager ou de son représentant, ou d'un tiers, tel que démontré aux tableaux 2-C et 2-D.

Tableau 2-C ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'ORIGINE DE L'INTERVENTION
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	12	17,4 %
Sur signalement au commissaire	57	82,6 %
TOTAL	69	100 %

Tableau 2-D ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	24	34,8 %
Tiers	10	14,5 %
Usager	35	50,7 %
TOTAL	69	100 %

Au même titre que pour les plaintes, les interventions portent sur la même grille de motifs. Dans le cas d'intervention, ce sont les motifs en lien avec l'organisation matérielle et physique ainsi que les motifs de soins et services dispensés qui sont les plus fréquents avec respectivement 25 % et 27 % des cas. Par la suite, nous retrouvons l'accessibilité à 17 %, les droits à 15 %, les relations interpersonnelles à 10 % et finalement les aspects financiers à moins de 3 %.

Tableau 2-F ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité													
Absence de service ou de ressource	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	8,3 %	1	2	2,6 %
Délais	0	0	0	0	0	0 %	3	6	9	75 %	0	9	11,9 %
Difficulté d'accès	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	16,7 %	0	2	2,6 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	4	8	12	100 %	1	13	17,1 %
Aspect financier													
Frais d'hébergement / placement	0	0	0	0	0	0 %	2	0	2	100 %	0	2	2,6 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	2	0	2	100 %	0	2	2,6 %
Droits particuliers													
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte	0	0	0	0	0	0 %	4	0	4	40 %	0	4	5,3 %
Choix du professionnel	0	1	0	0	1	100 %	0	0	0	0 %	0	1	1,3 %
Consentement	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	20 %	1	3	4,0 %
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	20 %	0	2	2,6 %
Droit de porter plainte	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	10 %	0	1	1,3 %
Droit linguistique	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	10 %	0	1	1,3 %
Sous-total	0	1	0	0	1	100 %	7	3	10	100.00	1	12	15,8 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Organisation du milieu et ressources matérielles													
Confort et commodité	0	0	0	0	0	0 %	1	3	4	23,5 %	0	4	5,3 %
Équipement et matériel	0	0	0	0	0	0 %	3	1	4	23,5 %	0	4	5,3 %
Hygiène / salubrité / désinfection	0	0	0	0	0	0 %	2	2	4	23,5 %	0	4	5,3 %
Organisation spatiale	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	5,9 %	1	2	2,6 %
Règles et procédures du milieu	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	11,8 %	1	3	3,9 %
Sécurité et protection	0	0	0	0	0	0 %	2	0	2	11,8 %	0	2	2,6 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	9	8	17	100 %	2	19	25 %
Relations interpersonnelles													
Abus	0	0	1	0	1	100 %	0	0	0	0 %	0	1	1,3 %
Communication / attitude	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	42,9 %	0	3	3,9 %
Respect	0	0	0	0	0	0 %	4	0	4	57,1 %	0	4	5,3 %
Sous-total	0	0	1	0	1	100 %	5	2	7	100 %	0	8	10,5 %
Soins et services dispensés													
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	5,9 %	0	1	1,3 %
Continuité	0	0	0	0	0	0 %	2	2	4	23,5 %	1	5	6,6 %
Décision clinique	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	17,6 %	1	4	5,3 %
Organisation des soins et services (systémique)	0	0	1	0	1	50 %	0	2	2	11,8 %	0	3	3,9 %
Traitement / intervention / services (action faite)	1	0	0	0	1	50 %	2	4	6	35,3 %	0	7	9,3 %
Autre	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	5,9 %	0	1	1,3 %
Sous-total	1	0	1	0	2	100 %	7	10	17	100 %	2	21	27,7 %
Autre													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	1	1	100 %	0	1	1,3 %
TOTAL	1	1	2	0	4	100 %	34	32	66	100 %	6	76	100 %

La conclusion d'une intervention peut également mener à des recommandations de la part des commissaires. Pour l'an 2009-2010, 34 recommandations ont été faites, soit 32 % à portée individuelle et 68 % à portée systémique.

Tableau 2-G ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Adaptation des soins et services	0	0	0	0	1	1	0	2	5,9 %
Conciliation / intercession / médiation / liaison / précision / explication	0	0	3	2	0	1	0	6	17,7 %
Information / sensibilisation d'un intervenant	0	0	0	0	2	0	0	2	5,9 %
Respect des droits	0	0	1	0	0	0	0	1	2,9 %
Sous-total	0	0	4	2	3	2	0	11	32,4 %
À portée systémique									
Adaptation des soins et services	3	2	0	0	1	2	0	8	23,5 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	1	0	1	4	1	0	0	7	20,6 %
Adoption / révision / application de règles et procédures	0	0	0	3	0	2	0	5	14,7 %
Communication / promotion	0	0	1	0	0	0	0	1	2,9 %
Respect des droits	0	0	1	0	0	1	0	2	5,9 %
Sous-total	4	2	3	7	2	5	0	23	67,6 %
TOTAL	4	2	7	9	5	7	0	34	100 %

Au tableau 3-A, nous combinons les plaintes et les interventions et c'est 542 motifs de plaintes qui ont été identifiés par les plaignants ou les signalants. L'accessibilité, les soins et services dispensés et les relations interpersonnelles sont toujours en tête de liste et représentent plus de 70 % des motifs d'insatisfaction.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	124	13	137
Aspect financier	33	2	35
Droits particuliers	33	12	45
Organisation du milieu et ressources matérielles	52	19	71
Relations interpersonnelles	106	8	114
Soins et services dispensés	117	21	138
Autre	1	1	2
TOTAL	466	76	542

Volet « assistance »

Les commissaires sont régulièrement interpellés par les usagers afin qu'ils les assistent, soit pour les aider à formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, près de 99 % des 833 demandes d'assistance concernaient l'obtention d'un soin ou d'un service.

Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	9	1,1 %
Aide concernant un soin ou un service	824	98,9 %
TOTAL	833	100 %

Volet « consultation »

Le tableau 5-A démontre que les commissaires de la région de Laval on été consultés à 55 reprises au cours de l'année 2009-2010. Ces consultations sont faites soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant en autre les droits des usagers.

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaires locaux

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	55
TOTAL	55

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	12	16,2 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	4	5,4 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	8	10,8 %
Autre (préciser)	2	2,7 %
Sous-total	26	35,1 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	0	0 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre (préciser)	0	0 %
Sous-total	0	0 %
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	7	9,5 %
Sous-total	7	9,5 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	25	33,8 %
Soutien aux commissaires locaux	0	0 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	4	5,4 %
Autre (préciser)	12	16,2 %
Sous-total	41	55,4 %
TOTAL	74	100.00

MÉDECINS EXAMINATEURS

Lorsque l'insatisfaction concerne les actes posés par un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui travaillent dans un établissement, ce sont les médecins examinateurs qui ont la responsabilité de traiter ces dossiers. Au cours de l'année soit du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, les médecins examinateurs ont reçu 65 **nouvelles plaintes.** Au 1er avril 2009, il y avait 23 plaintes en voie de traitement. De ces 88 plaintes (65 + 23), 72 furent réglées, soit près de 82 %, et 16 plaintes étaient toujours en voie de traitement à la fin de la période.

Pour le présent exercice, on constate **une diminution de 13 % du nombre de plaintes déposées** par rapport à l'année 2008-2009. C'est toujours dans la mission CHSGS que se retrouve le plus fort pourcentage avec près de 93 % des plaintes ce qui est normal étant donné leur volume d'activités.

Les tableaux 1-A, 1-A-1 et 1-B indiquent la répartition et l'évolution des plaintes reçues par mission d'établissement :

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
23	65	72	16	3

Tableau 1-A-1 ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009 - 2010	23	- 49 %	65	- 13 %	72	- 28 $	16	- 30 %	3	- 63 %
2008 - 2009	45	+ 80 %	75	- 26 %	100	+ 22 %	23	- 49 %	8	+ 167 %
2007 - 2008	25	+ 92 %	102	- 11 %	82	-20 %	45	+ 80 %	3	- 73 %

Tableau 1-B BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET LA MISSION
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MISSION	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
CLSC	1	3	4,6 %	3	4,2 %	1	0
CH							
CHSGS	20	60	92,3 %	65	90,3 %	15	3
CHSLD	2	2	3,1 %	4	5,5 %	0	0
TOTAL	23	65	100 %	72	100 %	16	3

Un dossier a été transmis au CMDP pour étude à des fins disciplinaires.

Dans le cas des plaintes médicales, le médecin examinateur peut recevoir une plainte qui serait déposée par un tiers. On constate au tableau 1-C que les plaintes par un tiers ne représentent que 4 % de l'ensemble des plaintes traitées.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	36	50 %
Tiers	3	4,2 %
Usager	33	45,8 %
TOTAL	72	100 %

Le tableau 1-E, indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 72 dossiers de plaintes qui ont été conclus portaient sur 111 motifs de plaintes. Il y a eu 8 motifs de plaintes dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 7 %. De ces 8, 4 ont été abandonnés par l'usager, 2 ont été cessés par le commissaire et 2 ont été rejetés sur examen sommaire. On constate que les soins et services dispensés sont le principal motif de plaintes avec près de 67 % des cas. Les relations interpersonnelles sont évoquées dans 23 % des dossiers. Les autres catégories de motifs se partagent les 10 % restant des motifs.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité													
Délais	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	100 %	0	3	2,7 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	2	3	100 %	0	3	2,7 %
Aspect financier													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0	0 %
Droits particuliers													
Accès au dossier de l'usager et dossier de plainte	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	50 %	0	3	2,7 %
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	33,3 %	0	2	1,8 %
Droit linguistique	0	0	0	1	1	100 %	0	0	0	0 %	0	1	0,9 %
Participation de l'usager ou de son représentant	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	16,7 %	0	1	0,9 %
Sous-total	0	0	0	1	1	100 %	3	3	6	100 %	0	7	6,3 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Organisation du milieu et ressources matérielles													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0	0 %
Relations interpersonnelles													
Abus	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	9,1 %	0	2	1,8 %
Communication / attitude	1	1	0	0	2	100 %	10	9	19	86,4 %	1	22	19,8 %
Respect	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	4,5 %	1	2	1,8 %
Sous-total	1	1	0	0	2	100 %	12	10	22	100 %	2	26	23,4 %
Soins et services dispensés													
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	0	0	0	0	0	0 %	0	3	3	4,5 %	0	3	2,7 %
Continuité	2	0	0	0	2	40 %	6	14	20	30,3 %	0	22	19,8 %
Décision clinique	1	0	0	1	2	40 %	5	14	19	28,8 %	3	24	21,6 %
Traitement / intervention / services (action faite)	0	1	0	0	1	20 %	6	18	24	36,4 %	1	26	23,4 %
Sous-total	3	1	0	1	5	100 %	17	49	66	100 %	4	75	67,5 %
Autre													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0	0 %
TOTAL	4	2	0	2	8	100 %	33	64	97	100 %	6	111	100 %

Lors de la conclusion d'une plainte, le médecin examinateur peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence des problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elle ne s'adresse qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 111 motifs de plaintes conclus, 33 ont fait l'objet de 38 mesures dont 22 à portée individuelle et 16 à portée systémique. Les mesures concernant les soins et services dispensés comptent pour 50 % du total des mesures. Les relations interpersonnelles représentent 32 % de l'ensemble des mesures. En troisième rang, on retrouve 16 % des mesures en lien avec les droits des usagers. Dans le tableau 1-F, on peut voir les types de mesures qui ont été recommandés par les médecins examinateurs de la région.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Adaptation des soins et services	0	0	0	0	1	2	0	3	7,9 %
Information / sensibilisation d'un intervenant	0	0	2	0	10	6	0	18	47,4 %
Autre	0	0	0	0	0	1	0	1	2,6 %
Sous-total	0	0	2	0	11	9	0	22	57,9 %
À portée systémique									
Adaptation des soins et services	1	0	0	0	1	3	0	5	13,2 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	0	0	1	0	1	2,6 %
Adoption / révision / application de règles et procédures	0	0	3	0	0	6	0	9	23,7 %
Autre	0	0	1	0	0	0	0	1	2,6 %
Sous-total	1	0	4	0	1	10	0	16	42,1 %
TOTAL	1	0	6	0	12	19	0	38	100 %

Les délais de traitement pour les médecins examinateurs représentent la plus grande problématique de l'application du régime des plaintes dans notre région. Le tableau 1-G démontre que dans 85 % des cas, le traitement des dossiers se fait en dépassement du délai prévu à la loi qui est de 45 jours. Dans le tiers des cas, le délai de traitement est supérieur à 180 jours. Cette situation n'est pas nouvelle, depuis le rapport annuel de 2006-2007 nous constatons que le pourcentage de traitement des dossiers à l'intérieur du délai de 45 jours oscille entre 12 et 18 %. Cette situation est préoccupante d'autant plus qu'elle perdure dans le temps. Il est possible qu'un évènement ponctuel puisse faire en sorte qu'en une année les résultats soient moins bons. Mais comme cette situation perdure depuis 3 ans, il est important d'analyser plus avant le problème et de voir avec les instances concernées quel moyen devrait être mis en place pour corriger la situation. Il est clair qu'il est impossible de viser un taux de performance de 100 %. La direction de la qualité du MSSS a procédé l'an dernier à une analyse de l'ensemble des rapports annuels de plaintes de toutes les régions. Il ressort de ce bilan que plusieurs régions connaissent un problème similaire au niveau des délais de traitement, il y a 5 régions qui se situent sous la barre des 30 % et 14 régions se situent sous les 60 %.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Médecins examinateurs

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	0	0 %
4 à 15 jours	1	1,4 %
16 à 30 jours	5	6,9 %
31 à 45 jours	5	6,9 %
Sous-total	11	15,3 %
46 à 60 jours	5	6,9 %
61 à 90 jours	9	12,6 %
91 à 180 jours	23	31,9 %
181 jours et plus	24	33,3 %
Sous-total	61	84,7 %
TOTAL	72	100 %

CONTRIBUTION DU CAAP - LAVAL

Le Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes - Laval (CAAP-Laval) est un organisme communautaire indépendant du réseau de la santé et des services sociaux. Il offre de l'aide et du soutien aux usagers ou aux personnes qui sont insatisfaits des services offerts, ou qu'ils auraient dû recevoir, et qui désirent porter plainte. Il les assiste tout au long du processus.

Selon les données du rapport annuel du CAAP-Laval, l'organisme a accompagné les plaignants dans le dépôt de 148 plaintes en 2009-2010. C'est trois (3) de plus que l'an dernier.

RÉPARTITION DES PLAINTES

Centres hospitaliers	86
CHSLD	12
CLSC	16
Centre jeunesse	9
Urgence santé	4
Organismes communautaires	7
Centre de réadaptation	3
RTF	0
Agence	1
RI	0
Autres	7

PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES

Objet de plainte	Pourcentage
Accessibilité et continuité des services	14 %
Aspects cliniques et professionnels	31 %
Relations interpersonnelles	20 %
Environnement et organisation matérielle	11 %
Droit des usagers	20 %
Aspect financier	3 %
Autres objets	1 %

RECOURS UTILISÉS

Première instance	**Pourcentage**
Régulier – Commissaire local	51 %
Régulier – Commissaire régional	14 %
Concernant un médecin – médecin examinateur	20 %
Deuxième instance	**Pourcentage**
Régulier – Protecteur des usagers	6 %
Concernant un médecin – comité de révision et CMDP	9 %
Total	**100%**

PLAINTES TRAITÉES PAR L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL

BILAN DES PLAINTES 2009-2010 — AGENCE

COMMISSAIRE RÉGIONAL

Volet « plainte »

Les tableaux 1-A 1-B et 1-D nous montrent qu'en 2009-2010, le nombre de dossiers a diminué de 9 % et le nombre de dossiers conclus durant l'année a également diminué de 26 %. Il est à noter que le nombre de dossiers conclus durant l'année correspond au nombre de nouveaux dossiers reçus durant l'année et qu'aucune plainte n'a été transmise au Protecteur du Citoyen pour une analyse au second palier. C'est en grande partie, des dossiers en lien avec les résidences pour personnes âgées qui ont été soumis au commissaire et traités par ce dernier.

Tableau 1-A BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
2	29	29	2	0

Tableau 1-A-1 ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

EXERCICE	En cours d'examen au début de l'exercice		Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice		Transmis au 2e palier	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009 - 2010	2	- 78 %	29	- 9 %	29	- 26 %	2	0 %	0	0 %
2008 - 2009	9	+ 125 %	32	+ 60 %	39	+ 93 %	2	- 78 %	0	- 100 %
2007 - 2008	4	+ 300 %	20	+ 122 %	15	+ 87 %	9	+ 350 %	1	+ 100 %

Tableau 1-D BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTE SELON L'ÉTAPE DE L'EXAMEN ET L'INSTANCE VISÉE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

INSTANCE VISÉE	En cours d'examen au début de l'exercice	Reçus durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours d'examen à la fin de l'exercice	Transmis au 2e palier
		Nombre	%	Nombre	%		
Organisme communautaire	2	3	10,3 %	5	17,2 %	0	0
Résidence pour personnes âgées	0	23	79,3 %	21	72,4 %	2	0
Autre	0	3	10,3 %	3	10,3 %	0	0
TOTAL	2	29	100,0 %	29	100,0 %	2	0

Au niveau des auteurs, on constate que dans 69 % des cas, c'est l'usager lui-même qui dépose sa plainte.

Tableau 1-C ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	7	24 %
Tiers	2	7 %
Usager	20	69 %
TOTAL	29	100 %

N.B. Un tiers ne peut déposer de plainte, alors les 2 plaintes dont l'auteur est un tiers ont été reçues mais le traitement a été refusé par le commissaire. D'autres types d'actions ont été proposés.

Au niveau des délais de traitement, nous constatons une nette amélioration comparativement à l'an dernier. En effet, en 2008-2009, 34 % des dossiers avaient été traités à l'intérieur du délai de 45 jours, cette année c'est près de 80 %. Les informations en lien avec les délais de traitement se retrouvent au tableau 1-G qui suit.

Tableau 1-G ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE DÉLAI D'EXAMEN
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

DÉLAI D'EXAMEN	Nombre	%
Moins de 3 jours	5	17.24
4 à 15 jours	8	27.59
16 à 30 jours	4	13.79
31 à 45 jours	6	20.69
Sous-total	23	79.31
46 à 60 jours	0	0.00
61 à 90 jours	3	10.34
91 à 180 jours	2	6.90
181 jours et plus	1	3.45
Sous-total	6	20.69
TOTAL	29	100.00

Le tableau 1-E, indique le niveau de traitement des plaintes conclues selon les motifs d'insatisfaction exprimés. Les 29 dossiers de plaintes qui ont été conclus portaient sur 56 motifs de plainte. Il y a eu 14 motifs de plainte dont le traitement ne s'est pas rendu à la fin du processus, ce qui représente environ 25 %. De ces 14, 7 ont été abandonnés par l'usager, 5 ont été cessés par le commissaire et 2 ont été refusés car en dehors de la juridiction du commissaire régional. On peut constater que l'organisation physique et les ressources matérielles sont en cause dans 48 % des cas, les relations interpersonnelles sont évoquées dans 25 %. Les autres catégories de motifs se retrouvent autour de 7 % chacune.

Tableau 1-E ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité													
Délais	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	25 %	0	1	1,8 %
Refus de services	0	0	0	0	0	0 %	1	2	3	75 %	0	3	5,4 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	3	4	100 %	0	4	7, 2 %
Aspect financier													
Frais d'hébergement / placement	0	1	0	0	1	100 %	0	1	1	50 %	0	2	3, 6 %
Processus de réclamation	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	50 %	0	1	1,8 %
Sous-total	0	1	0	0	1	100 %	0	2	2	100 %	0	3	5, 4 %
Droits particuliers													
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	50 %	0	2	3, 5 %
Droit de porter plainte	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	50 %	0	2	3,5 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	4	4	100 %	0	4	7,1 %
Organisation du milieu et ressources matérielles													
Alimentation	1	1	0	0	2	28,5 %	7	2	9	45 %	0	11	19,6 %
Confort et commodité	0	1	0	0	1	14,3 %	1	0	1	5 %	0	2	3,5 %
Équipement et matériel	0	0	0	0	0	0 %	1	3	4	20 %	0	4	7, 1 %
Hygiène / salubrité / désinfection	1	0	0	0	1	14,3 %	0	1	1	5 %	0	2	3,6 %
Organisation spatiale	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	10 %	0	2	3,6 %
Règles et procédures du milieu	2	0	0	0	2	28,5 %	0	1	1	5 %	0	3	5,4 %
Sécurité et protection	0	1	0	0	1	14,3 %	0	2	2	10 %	0	3	5,4 %
Sous-total	4	3	0	0	7	100 %	10	10	20	100 %	0	27	48,2 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Relations interpersonnelles													
Abus	1	0	0	0	1	33,3 %	0	5	5	45,5 %	0	6	10,7 %
Communication / attitude	0	0	0	0	0	0 %	2	4	6	54,5 %	0	6	10,7 %
Respect	0	1	1	0	2	66,7 %	0	0	0	0 %	0	2	3,5 %
Sous-total	1	1	1	0	3	100 %	2	9	11	100 %	0	14	24,9 %
Soins et services dispensés													
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	0	0	1	0	1	33,3 %	0	1	1	100 %	0	2	3,6 %
Continuité	1	0	0	0	1	33,3 %	0	0	0	0 %	0	1	1,8 %
Organisation des soins et services (systémique)	1	0	0	0	1	33,3 %	0	0	0	0 %	0	1	1,8 %
Sous-total	2	0	1	0	3	100 %	0	1	1	100 %	0	4	7,2 %
Autre													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	0	0	100 %	0	0	0 %
TOTAL	7	5	2	0	14	100 %	13	29	42	100 %	0	56	100 %

Lors de la conclusion d'une plainte, le commissaire régional peut faire des recommandations afin d'améliorer la qualité des services ou la récurrence de problèmes. Ces mesures peuvent être d'ordre individuel c'est-à-dire qu'elle ne s'adresse qu'à la situation du plaignant. Il est également possible de faire des recommandations d'ordre systémique et la mise en place de ces mesures aura un impact sur l'ensemble de la clientèle de l'établissement. Sur les 56 motifs de plaintes conclues, 13 ont fait l'objet de 13 mesures qui étaient toutes à portée systémique. Les mesures concernant l'adaptation du milieu et de l'environnement comptent pour 85 % du total des mesures.

Tableau 1-F ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Sous-total	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
À portée systémique									
Adaptation des soins et services	0	0	0	0	1	0	0	1	7,7 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	10	1	0	0	11	84,6 %
Adoption / révision / application de règles et procédures	1	0	0	0	0	0	0	1	7,7 %
Sous-total	1	0	0	10	2	0	0	13	100 %
TOTAL	1	0	0	10	2	0	0	13	100 %

Volet « interventions »

Le commissaire régional dispose d'un pouvoir d'intervention qu'il peut utiliser au besoin lorsqu'il a des raisons de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés. Cette année, le commissaire régional a amorcé 15 dossiers d'interventions et il en a complété 13. Il n'y a aucune variation significative avec l'année 2008-2009. Le tableau 2-A nous montre les informations pour l'année 2009-2010, le tableau 2-A-1 fait le survol des 3 dernières années et le tableau 2-E indique les milieux ou le commissaire régional est intervenu.

Tableau 2-A BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice	Conclus durant l'exercice	En cours de traitement à la fin de l'exercice
3	15	13	5

Tableau 2-A-1 ÉVOLUTION DU BILAN DES DOSSIERS D'INTERVENTION SELON L'ÉTAPE DE TRAITEMENT
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

EXERCICE	En cours de traitement au début de l'exercice		Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2009 - 2010	3	200 %	15	- 6 %	13	- 7 %	5	67 %
2008 - 2009	1	100 %	16	+ 129 %	14	+ 133 %	3	200 $
2007 - 2008	0	0	7	- 30 %	6	- 40 %	1	100 %

Tableau 2-E ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'INSTANCE VISÉE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

INSTANCE VISÉE	En cours de traitement au début de l'exercice	Amorcés durant l'exercice		Conclus durant l'exercice		En cours de traitement à la fin de l'exercice
		Nombre	%	Nombre	%	
Agence	0	1	6,7 %	1	7,7 %	0
Organisme communautaire	1	4	26,7 %	5	38,5 %	0
Résidence pour personnes âgées	2	9	60 %	6	46,2 %	5
Autre	0	1	6,7 %	1	7,7 %	0
TOTAL	3	15	100 %	13	100 %	5

La source d'information qui permet aux commissaires d'enclencher une intervention de sa propre initiative est dans 23 % des cas, sur constat par le commissaire et dans 77 % des cas c'est à la suite d'un signalement, soit d'un usager ou de son représentant, ou d'un tiers, tel que démontré aux tableaux 2-C et 2-D. Dans la très grande majorité des dossiers d'interventions, c'est un tiers qui est à l'origine du signalement.

Tableau 2-C ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'ORIGINE DE L'INTERVENTION
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

ORIGINE DE L'INTERVENTION	Nombre	%
Sur constat par le commissaire	3	23 %
Sur signalement au commissaire	10	77 %
TOTAL	13	100 %

Tableau 2-D ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON L'AUTEUR
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTEUR	Nombre	%
Représentant	1	7,7 %
Tiers	12	92,3 %
TOTAL	13	100 %

Au même titre que pour les plaintes, les interventions portent sur la même grille de motifs. Dans le cas des interventions, ce sont les motifs en lien avec l'organisation matérielle et physique ainsi que les motifs de relations interpersonnelles qui sont les plus souvent évoqués avec respectivement 27 % et 23 %. Par la suite nous retrouvons les soins et services dispensés et les aspects financiers avec 13 % chacun. L'accessibilité et les droits à 9 % chacun. Vous trouverez dans le tableau 2-F qui suit, le détail par sous catégories de motifs.

Tableau 2-F ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON LE NIVEAU DE TRAITEMENT ET LE MOTIF
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Accessibilité													
Délais	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	50 %	0	1	4,5 %
Autre	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	50 %	0	1	4,5 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	1	2	100 %	0	2	9 %
Aspect financier													
Frais d'hébergement / placement	1	0	0	0	1	33,3 %	0	0	0	0 %	0	1	4,5 %
Autre	0	1	1	0	2	66,7 %	0	0	0	0 %	0	2	9,1 %
Sous-total	1	1	1	0	3	100 %	0	0	0	100 %	0	3	13,6 %
Droits particuliers													
Droit à l'information	0	0	0	0	0	0 %	0	2	2	100 %	0	2	9 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	0	2	2	100 %	0	2	9 %
Organisation du milieu et ressources matérielles													
Alimentation	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	16,6 %	0	1	4,5 %
Hygiène / salubrité / désinfection	0	0	0	0	0	0 %	0	3	3	50 %	0	3	13,6 %
Règles et procédures du milieu	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	16,6 %	0	1	4,5 %
Sécurité et protection	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	16,6 %	0	1	4,5 %
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	5	6	100.00	0	6	27,1 %

MOTIF / NIVEAU DE TRAITEMENT	Traitement non complété						Traitement complété				Autre	TOTAL	% Total par motif
	Abandonné par l'usager	Cessé	Refusé	Rejeté sur examen sommaire	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement	Avec mesure	Sans mesure	Sous-total	% Par motif / Niveau de traitement			
Relations interpersonnelles													
Abus	0	0	0	0	0	0 %	1	1	2	100 %	0	2	9,1 %
Communication / attitude	0	2	0	0	2	67 %	0	0	0	0 %	0	2	9,1 %
Respect	0	1	0	0	1	33 %	0	0	0	0 %	0	1	4,5 %
Sous-total	0	3	0	0	3	100 %	1	1	2	100 %	0	5	22,7 %
Soins et services dispensés													
Compétence technique et professionnelle (capacité de base à faire le travail)	0	1	0	0	1	100 %	0	0	0	0 %	0	1	4,5 %
Organisation des soins et services (systémique)	0	0	0	0	0	0 %	0	1	1	50 %	0	1	4,5 %
Traitement / intervention / services (action faite)	0	0	0	0	0	0 %	1	0	1	50 %	0	1	4,5 %
Sous-total	0	1	0	0	1	100 %	1	1	2	100 %	0	3	13,5 %
Autre													
Sous-total	0	0	0	0	0	100 %	1	0	1	100 %	0	1	4,5 %
TOTAL	1	5	1	0	7	100 %	5	10	15	100 %	0	22	100 %

La conclusion d'une intervention peut également mener à des recommandations de la part du commissaire régional. Pour l'an 2009-2010, 5 recommandations ont été faites, soit 40 % à portée individuelle et 60 % à portée systémique. Vous pourrez consulter le tableau 2-G afin de constater quelle catégorie de motif était concernée par ces mesures.

Tableau 2-G ÉTAT DES DOSSIERS D'INTERVENTION DONT LE TRAITEMENT A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF ET LA MESURE
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MESURE / MOTIF	Accessibilité	Aspect financier	Droits particuliers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés	Autre	TOTAL	% Par mesure
À portée individuelle									
Adaptation du milieu et de l'environnement	0	0	0	1	0	0	0	1	20 %
Autre	0	0	0	0	0	0	1	1	20 %
Sous-total	0	0	0	1	0	0	1	2	40 %
À portée systémique									
Adaptation des soins et services	0	0	0	0	0	1	0	1	20 %
Adaptation du milieu et de l'environnement	1	0	0	0	0	0	0	1	20 %
Adoption / révision / application de règles et procédures	0	0	0	0	1	0	0	1	20 %
Sous-total	1	0	0	0	1	1	0	3	60 %
TOTAL	1	0	0	1	1	1	1	5	100 %

Le tableau 3-A qui suit présente un combiné des motifs d'insatisfaction, tant au niveau des plaintes que des interventions. Ce sont toujours les motifs en lien avec l'organisation et les ressources matérielles qui arrivent en tête avec 42 % et suivi par les relations interpersonnelles avec 24 %. Les autres motifs sont présents à environ 7 %.

Tableau 3-A ÉTAT DES DOSSIERS DE PLAINTE ET D'INTERVENTION DONT L'EXAMEN A ÉTÉ CONCLU SELON LE MOTIF
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 - 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

MOTIF	PLAINTE	INTERVENTION	TOTAL
Accessibilité	4	2	6
Aspect financier	3	3	6
Droits particuliers	4	2	6
Organisation du milieu et ressources matérielles	27	6	33
Relations interpersonnelles	14	5	19
Soins et services dispensés	4	3	7
Autre	0	1	1
TOTAL	56	22	78

Volet « assistance »

Le commissaire régional est régulièrement interpellé par les utilisateurs de services afin qu'il les assiste soit pour formuler une plainte ou pour l'obtention d'un soin ou d'un service. Comme on le constate au tableau 4-A, 53 % des 79 demandes d'assistance concernaient l'aide à la formulation d'une plainte. L'assistance à obtention d'un soin ou d'un service comptait pour 47 %..

Tableau 4-A ÉTAT DES DEMANDES D'ASSISTANCE CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

ASSISTANCE	Nombre	%
Aide à la formulation d'une plainte	42	53, 2 %
Aide concernant un soin ou un service	37	46,8 %
TOTAL	79	100 %

Volet « consultation »

Le tableau 5-A démontre que le commissaire régional a été consulté à 28 reprises au cours de l'année 2009-2010. Ces consultations sont faites, soit par d'autres commissaires, soit par des gestionnaires ou des représentants d'organismes afin d'obtenir du commissaire un avis concernant **en autre les droits des usagers.**

Tableau 5-A ÉTAT DES DEMANDES DE CONSULTATION CONCLUES
Commissaire régional

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

CONSULTATION	Nombre
Consultation	28
TOTAL	28

Les commissaires sont également tenus de par la loi de faire d'autres activités en plus du traitement des plaintes. Le tableau 6-A en dresse un bilan.

Tableau 6-A ÉTAT DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'EXERCICE DES AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE RÉGIONAL

AU COURS DE L'EXERCICE 2009 – 2010

Période du 2009-04-01 au 2010-03-31

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Promotion / Information		
Droits et obligations des usagers	0	0 %
Code d'éthique (employés, professionnels, stagiaires)	0	0 %
Régime et procédure d'examen des plaintes	2	9, 5 %
Autre (préciser)	0	0 %
Sous-total	2	9, 5 %
Communications au conseil d'administration (en séance)		
Bilan des dossiers des plaintes et des interventions	3	14,3 %
Attentes du conseil d'administration	0	0 %
Autre (préciser)	1	4,8 %
Sous-total	4	19,1 %

AUTRES FONCTIONS DU COMMISSAIRE	Nombre	%
Participation au comité de vigilance et de la qualité		
Participation au comité de vigilance et de la qualité	7	33,3 %
Sous-total	7	33,3 %
Collaboration au fonctionnement du régime des plaintes		
Collaboration avec les comités des usagers / résidents	0	0 %
Soutien aux commissaires locaux	4	19,1 %
Collaboration à l'évolution du régime d'examen des plaintes	2	9, 5 %
Autre (préciser)	2	9, 5 %
Sous-total	8	38 %
TOTAL	21	100 %

CONCLUSION

Avec la mise en place en 2009-2010, des améliorations apportées au Système d'Information et de Gestion des Plaintes et de l'Amélioration de la Qualité des Services (SIGPAQS), il est maintenant possible de bien faire ressortir l'ensemble du travail des acteurs du régime d'examen des plaintes. Au fil des ans, il sera plus facile de voir les tendances et d'ajuster notre prestation de services en matière de satisfaction des usagers. En ce qui concerne les résultats, il est à noter que le taux de réponse est très bon avec 91 % pour les dossiers de plaintes et 98 % pour les dossiers d'interventions traités pour l'ensemble des commissaires locaux. Pour les médecins examinateurs, le taux de traitement de 82 %, ce qui est équivalent à l'an dernier. Ce sont les délais de réponses qui posent problème au niveau des médecins examinateurs à moins de 20 %, cette situation mine grandement la crédibilité du régime. Des actions concrètes devront être entreprises dans l'année qui vient pour redresser cette situation.

Les travaux de la table des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services sont grandement appréciés par ses participants. Les rencontres régionales sont des moments privilégiés pour partager notre expertise et harmoniser nos pratiques. La pandémie nous ayant obligé à suspendre nos activités, le rythme de croisière devrait reprendre en 2010-2011.

Au niveau des pistes d'actions pour la prochaine année, la mise en application du projet de loi 56 en ce qui concerne la certification des ressources en dépendance en juillet 2010 ajoutera un secteur d'activités sous la responsabilité du commissaire régional.

Le commissaire régional aux plaintes à la qualité des services continuera, dans la prochaine année, à mettre en œuvre tous les efforts afin de s'assurer que le citoyen soit mieux informé sur les modalités prévues par la loi en ce qui concerne les recours en cas d'insatisfaction.